الاتصالات . . . وقضايا . . . المجتمع

أول الطريق إلى الحكمه هو أن نسمي الأشياء بأسمائها الحقيقية – وباب الاتصالات وقضايا المجتمع يلقي الأضواء علي تأثيرات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات علي القضايا الاجتماعية والأمور العظيمة قادمة وتستحق أن نحيا ونموت من أجلها .

"" صـــــــعود الجبـــــــــل البـــــــــــارد""

" فانتستيك . . . وندرفول " ترتفع صيحات(مستر جوزيف الخبير الاجنبي الجالس بجانبي . والسهم الذهبي ينطلق حاملا مايقرب من خمسة وخمسين مهندسا . في طريقة لسيناء . تبدو سلاسل جبال عتاقه بخطوط فاصله بين الوهم والواقع . الرمال الصفراء تبدو علي جانبي الطريق وتشكل واقعا ماديا لعالم من التيه والفضاء الروحاني ، حاله طاغيه من هدوً النفس تنتاب الفرد منا كلما أستغرق في التأمل . وخرجت تلك الصيحات من أحد الخبراء الاجانب بتكنولوجيا الاتصالات . ماأشبه تلك الصيحات . بما خرجت من أفواهنا عندما غطت الثلوج البيضاء الشوارع والطرقات وقمم الجبال عندما شاهدناها في أوربا . مشهد الثلوج ومشهد الصحراء قد أنتجا ذات الصيحه . والسهم الذهبي يخترق صحراء النقب . صحراء ممتدة . سلاسل جبليه . هضبة سيناء الوسطي . الكانيون (أحجار الجبال الملونه) . تفجر في النفس صفاء عجيب . (أنها ليست كما تبدو . هناك شئ كامن في الاعماق يقع علي أبعاد الازمنه السحيقه تشد كل الحواس . تجدك في حاله من الاستغراق مشدودا لشئ ما خلف الصفحة البادية للاعين . يرتفع الطريق بالسهم الذهبي مخترقا سلاسل الجبال . صاعدا للقمه . وهذه الطرق بناها الانسان أنها طرق الحجيج القديمه جدا تخترق سيناء عرضا في أتجاه الشرق حتي الجانب الآخر . لميناء نويبع . والصعود لقمة الجبل البارد في الشتاء . سانت كاترين . حوالي ساعتان تمتد الطرق صاعده لقمة الجبل والصعود للقمه وسط الصخب الهائل للتحول لمجتمع المعلومات قد لايتشابه مع تلك الصوره للصعود لقمة الجبل البارد . تمثل جوانب علاقة الشراكه مع شركات التكنولوجيا العالميه أحد الجوانب الهامه في صياغة مشروع التحول لمجتمع المعلومات وبقدر نجاح الطرف المحلي في تحليل الوضع القائم ومحاوله أقتناص الفرص المتاحه من التناقضات في الوضع العالمي والميزات النسبيه في سوقنا وأستخدام عناصر القوه المتاحه لدينا في تحقيق وضع يدعم التنميه والتطوير باتجاه التحول لمجتمع المعرفه ، وفي مجال خدمات التشغيل والصيانه لاتوجد حاجه حقيقيه للتعهيد للطرف الاجنبي بالقيام بها . والحاجه الماسه والفاعله قد توجد لنقل المعارف التكنولوجيه والسر التكنولوجي في المجال مع ضرورة قيام مهندسينا بأداء كافة الاعمال وعدم الاستعانه بالطرف الاجنبي الا بعد أستنفاذ الخبرات المحليه . ويلتزم الطرف الاجنبي بنقل المعرفه التكنولوجيه وتمكين مهندسينا منها وتطوير ادائهم وتحقيق قيمه مضافه في ادائهم لاعمال لم يكونوا يقوموا بها من قبل . وهناك قاعده بسيطه يمكن تطبيقها لنقل أية أنشطه للاعمال لخارج المؤسسه والاستعانه ببديل خارجي لاداء هذه الخدمه عندما يحقق ذلك قيمه أعلي لاستثمارات المؤسسه علي المدي الطويل . ويفيد لحد كبير تحليل الفرص والمخاطر (والتهديدات وعناصر القوه) في اداء هذا التحليل بكفاءة عاليه .

فنقاط الضعف تتمثل في عدم توسيع نطاق المناقشه لموضوع أتفاقيات الشراكه مع شركات التكنولوجيا العالميه في أوساط العاملين وكذلك عدم تهيئة المناخ لطرح البدائل . وفي أحيان كثيره لايلتفت الي ماقد تحتويه عروض الشركات الاجنبيه في أتفاقيات الشراكه . لخدمات لاتكون ضمن الاحتياجات الفعليه بل وقد تسلب اداره الطرف المحلي حقها الاصيل في اداره الخدمه علاوه علي محاوله أضعاف الجانب المحلي في تقييمه لاداء الطرف الاجنبي عند اعتماد شهادات استلام المشروعات المنفذه بواسطتها . وغالبا ماتكون الاسعار غير أقتصاديه بالمره .

وفي أحيان كثيره ترد عبارات غامضه بهذه الاتفاقيات وتترك كما هي بدون حذف أو أزالة الغموض كاملا وفي أحيان كثيره ترد أضافات بمثل هذه الاتفاقيات لاتركز علي نقل المعرفه التكنولوجيه ولاتلتفت للاعمال التي يمكننا تأديتها بالخبرات المحليه وترد بمثل هذه العروض دائما مايوسع نطاق الاستعانه بالاجانب وغالبا ماتنعدم معايير التقييم التاليه لضمان فاعلية أتفاقية الشراكه . ولتدعيم القرار بشأنها وتطويرها والاستمرار فيها من عدمه (نوع الاعطال التي نحتاج فيها الطرف الاجنبي لنقل المعرفه الناقصه ، عدد مرات الاحتياج للطرف الاجنبي ، عدد مرات الاعطال الجسيمه ، عدد سنوات التعاقد مع الشركات الاجنبيه) وغالبا لاتحوي هذه الاتفاقيات أية أشاره لحق الجانب المصري في تقييم اداء الطرف الاجنبي والتزامه بمسئوليته في نقل المعرفه . هذا الي عدم قصر اتفاقيات الشراكه مع الطرف الاجنبي علي الاحتياجات الفعليه مع أرتفاع التكلفه الاقتصاديه لمثل هذه الاتفاقيات . وأرتفاع التكاليف الاقتصاديه لمثل هذه الاتفاقيات لايقتصر عليها وحدها . ولكن يشمل كافة الانشطة المبنيه عليها سواء مشروعات جديده أو غيرها نتيجه لزيادة الاعتماد علي الاطراف الاجنبيه بدلا من المضي في أنحسارها مما يسبب ضعفا نسبيا يتفاقم لدي الجانب المحلي .

وبعد عرض نقاط الضعف السابقه . فيما يلي عرض لنقاط القوة لدي الجانب المصري . غالبا ماتكون هناك ايجابيات لدي الطرف المحلي . فقد يكون هناك من أستمر لفترة طويله بدون الاعتماد علي عقود الخبراء مما ساهم في تراكم خبرات عاليه محليا بل قد تكون الاعطال الجسيمه بالخدمه قد حدثت من الخبراء الاجانب أنفسهم . فالشركات الكبري حاليا تعتمد علي مركز أو عدة مراكز للتدعيم الفني وخدمة العملاء وتخدم منطقة واسعه نسبيا فقد يكون لافريقيا مثلا مركز أو مركزين . يتم فيهم تركيز الخبرات بعدد قليل من الخبراء . أما المتواجدين في مواقع البلدان المتعدده فهم أما محليين أو أجانب حديثي الخبره . وتعتمد الشركه علي هؤلاء في مهام ليست معقده نسبيا مثل جمع اعراض الاعطال وأجراء بعض التحليل الاولي لها ولكن تصميم الحلول النهائيه يقع علي عاتق المراكز الرئيسيه . ويحدث أن يتسبب مثل هؤلاء المحليين والاجانب حديثي الخبره في اعطال بالخدمه نتيجة حداثة خبرتهم وأرتفاع معدل انتقالهم من شركة آخري (TURN OVER) . ويعد عنصرا هاما من عناصر القوه وجود أيجابيات أستطاع فيها المصريين اداره الموقف في المفاوضات لعقد أتفاقيات شراكه من أطراف أجنبيه لتطوير مفهوم برامج نقل المعرفه . بالاضافه للاداء المرتفع المستوي والخبرات المتراكمه لدي الجانب المحلي والمحققه لاسباب التدريب الجيد والاهتمام بالعنصر البشري وبرنامج الاعداد الجيد لتقليل الآثار السلبيه لمشروعات تسليم المفتاح وذلك بالمشاركه بأعمال تنفيذ المشروعات بدء من التركيبات والاختبارات واعداد المشروع لدخول الخدمه . وهذا يساهم في مزيد من الوعي بضرورة اعاده صياغة أتفاقيات الشراكه من شركات التكنولوجيا العالميه لالزامها بنقل KNOW HOW بل ويكسب الطرف المحلي خبرات وأمكانيات أضافيه في مجال التفاوض لصياغة مثل هذه الاتفاقيات .

تابع مابعده / . . .

تابع ماقبله / . .

قد أتاحت الظروف العالميه الحاليه فرصا برغم تعقد الموقف . فقد دفعت المنافسه الشرسه بين الاحتكارات العالميه التطورات والنقلات التكنولوجيه وظهور قوه العملاء كأحدي القوي الرئيسيه في السوق . وتلبية احتياجاتها من الخدمات الجديده . دفع ذلك بأتجاه قصر فترة التحول من نظام تشغيل لآخر بخدمات أضافيه ، حتي أن متوسط فترة أنظمة التشغيل لاتزيد في الغالب علي أربعة سنوات . والتعاقد علي نظام تشغيل جديد يفرض فترات ضمان تمتد من مشروع لآخر وبأعتبار التنافس الشرس علي زيادة النصيب في الاسواق تتسع المشروعات ولاتكاد تنقضي سنة الضمان علي مشروع الا ويدخل آخر تحت غطاء سنة الضمان مما يوفر غطاء يمتد علي مدي فترة خدمة أنظمة التشغيل المتتاليه وهذا يخفض من عنصر المخاطره علي الخدمه بدون أحتياج الشركات الاجنبيه للقيام بصيانة الخدمه . وعندما ترتفع اعتماديه منتجات الانظمة التكنولوجيه وتطول متوسط الفترة بين اعطال المنظومه ويصبح هذان العاملان أحد العوامل الهامه والمؤثره في البقاء لشركات التكنولوجيه وتدخل كأحد عوامل المنافسه والمفاضله بين هذه الشركات . يدخل هذان العاملان كأحدي الفرص الهامه أمام المستهلكين لتخفيض معدل الاحتياج للطرف الاجنبي .

وفي حاله شمول عقود المشروع علي نص واضح بضمان اعطال السوفت وير . يتيح ذلك فرصه ويقلل الضغوط علي الاداره المحليه من الطرف الاجنبي للدخول في تعاقدات لصيانة الخدمه وطوارئها .

وفي حقيقة الامر فأن واقع المقارنه بين أتفاقيات نقل المعرفه والتدريب من جهة وأتفاقيات التدعيم الفني وقت الطوارئ . تظل في صالح عقود نقل المعرفه والتدريب من حيث التكاليف الاقتصاديه ومن حيث الارتقاء بمستوي العناصر البشريه المحليه . كذلك تؤدي المشاكل الماليه والظروف الاقتصاديه وأنخفاض قيمة العمله الي ضغوط عاليه علي الانفاق العام وتتزايد الحاجه الي أيجاد بدائل لاتفاقية الشراكه مع موردي التكنولوجيا وخصوصا أنه أصبح باديا للاعين من خلال تجارب مختلفه ومتعدده ، أن الخبرات الفنيه والمحليه والمتراكمه والمتوفره لدينا تشكل أساس سليم وقوي للاعتماد عليها .

زد علي ذلك أن الظروف الحاليه تمثل فترة أنتقاليه لتحول جذري في تكنولوجيا الاتصالات . للتحول لعالم المزج بين الصوت وعالم المعلومات . عالم (CONVERGANCE) . وفي مثل هذه الظروف يكون المنتجين الاحتكاريين مستعدين أكثر من أي وقت مضي للتخلي عن بعض الاسرار التكنولوجيه (KNOWHOW) المرتبط بالتكنولوجيا الحاليه والاستفاده من هذه الظروف يؤدي الي تراكم المعارف التكنولوجيه لدي الجانب المحلي . فقد سبق أن حدث في العصر الصناعي وعندما تقدمت الشركات الكبري بالتكنولوجيا العاليه ومضت للعصر المعلوماتي . بدت أكثر أستعدادا لنقل الاسرار التكنولوجيه الخاصه ببعض المنتجات الصناعيه . لتنقلها لخارجها للبدلدان الاقل تطورا وتفرغت هي للمنتجات الاكثر تطورا . ومن خلال تلك الظروف أستطاعت بلدان كالصين والنمور الاسيويه الاستفاده في دوران عجلة التصنيع في هذه البلدان فأنتقلت لهناك صناعة الاليكترونيات والسيارات ورقائق الحاسبات في ماليزيا وهونج كونج وأندونيسيا وكوريا حتي أن بعض هذه الدول أستطاع أمتلاك القنبله الذريه والاقمار الصناعيه . والفترة الحاليه ينتقل العالم الصناعي للعهد المعلوماتي وتكون شركات التكنولوجيا مستعدة للتنازل طوعا عن بعض أسرار العالم القديم في تكنولوجيا الشبكات والاتصالات . وأدراك ذلك يتيح للطرف المحلي فرصه الحصول علي المعرفه المفقودة . وهناك أشكال متعدده لجوهر العلاقه بين الطرفين ، مستخدم التكنولوجيا ومنتجها :

((جوهر العلاقه : هي أن طرفا يعهد للآخر بمهام معينه بدلا من القيام بها بنفسه))

فلقد عرف العالم علاقات متنوعه . يحتمل مايعهد به الطرف الاول للطرف الثاني . مجرد الاشراف علي صيانة أجهزة ومعدات وبرمجيات وضمان تشغيلها بشكل مناسب طوال الوقت . أو الاشراف فقط علي تجهيز واعداد بيانات ومعلومات . أو يقتصر علي تنفيذ برامج لتدريب كوادر بشريه ويلتزم بضمان اعدادها للمستوي المطلوب . ويحتمل أن تتصاعد المهام محل (OUTSOURCING) بحيث يحدد الطرف الاول نوع المنتج أو الخدمه النهائيه التي يريد الحصول عليها من منتج التكنولوجيا . ونظرا لتوفر قاعدة بشريه لدينا تمتلك خبرات فنيه ليست بالقليله وعندما تنتقل اليها المعرفه يتحول ادائها كيفيا . وهذا يحدد جوهر العلاقه فيما بين الطرفين والفترة الانتقاليه للتحول نحو CONVERGENCE تفتح الباب أمام المفاوضات علي نقل بعض KNOWHOW الخاص بمنتجات تكنولوجيا المستقبل وأرتفاع الوعي بموقفنا التفاوضي لتحقيق مانريد .

ولايخلو طبيعة الامر من مخاطر اذا لم ترتقي أتفاقيات الشراكه مع شركات التكنولوجيا العالميه الي أتفاقيات نقل المعرفه (KNOWHOW) . فعندما يحاول الطرف المحلي ويسعي بأخلاص لتخفيض تكاليف التشغيل والصيانه ويطلبون تحمل المسئوليه ولايقابل ذلك بالتقدير الكافي من جهه الاداره . قد يولد ذلك بعض الانطباعات السلبيه لدي العاملين . ويتضح أتساع الفجوه بين رغبه العاملين في الاعتماد علي أنفسهم وتطوير قدراتهم الذاتيه وحاجتهم للتدعيم من رؤساء العمل . وبين مايجري علي أرض الواقع . ويشكل ذلك مخاطر حقيقيه علي خطط التطوير والتنميه علي وجه الخصوص والعموم . ترتفع كذلك احتمالات الخطر علي أستنزاف الموارد بدون تنمية حقيقيه وتطوير حقيقي للموارد البشريه . ترتفع كذلك مخاطر أرتفاع معدل الاعتماد علي العنصر الاجنبي في التشغيل . هناك مخاطر من تزايد ضعف الموقف التفاوضي مع الطرف الاجنبي بعدم التدعيم والقصد للخروج من دائرة الاحتياج في مجالات يمكن أن نؤديها بأنفسنا وبالاداره الفعاله . يشكل توقف التدريب الفني خطرا بالغا علي كافة المستويات فعملية التدريب مستمره لاتنتهي وهناك دائما أجيال جديده وقديمه والتكنولوجيا تتطور بمعدل عالي من حولها وتتهدد قدرة هذه الاجيال بالشلل في حالة أستمرار هذا الخطر وترفع من تكاليف التشغيل لاقصي درجه .

وبعد أستعراض نقاط القوه والضعف والمخاطر والتهديدات . مالعمل ؟ يكون الموقف التفاوضي للطرف المحلي وقت أبرام عقد المشروع . اقوي نسبيا نظرا لوجود عروض عديده من شركات مختلفه . ومن يقدم ميزات أفضل وسعر أفضل يمكن قبوله أو عدمه . وبذلك هناك فرصه للنص علي شمول عقد المشروع لضمان السوفت وير ومشاكله وتحسين اداءه طول فترة تشغيله . وهذا يخفض الضغط علي الطرف المحلي والجهاز الاداري من حدوث مشاكل بالخدمه لاتتوفر الموارد الكافيه لها محليا لتدعيمها – كذلك قيام الطرف الاجنبي بديلا عن الطرف المحلي بأعمال يمكن تدعيمها محليا . والتحول في أتجاه أتفاقيات تلزم الطرف الاجنبي بنقل الاسرار التكنولوجيه للطرف المحلي نظير المقابل المادي . أي أتفاقيات شراكه لنقل المعرفه التكنولوجيه والتدريب المنتظم . فالمقارنه من ناحيه التكاليف لصالح أتفاقيات نقل المعرفه والتدريب بالاضافه لتطوير قاعدة الخبراء المحليين .